MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área:**	Área Recuperación de Incobrables
Código del Cargo:	3018.22	**Código del Puesto:**	3018
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 1
Nombre del Cargo:	Jefe Área Recuperación de Incobrables	**Reporta a:**	Jefe División Gestión Cobratoria
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con la adecuada gestión del cobro para la recuperación de los procesos o declaratoria de incobrabilidad según aplique, así como realizar la recuperación de las operaciones de crédito castigadas, direccionar la gestión hacia el cumplimiento de las metas institucionales que en materia de morosidad sean establecidas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Planear, organizar, supervisar y controlar la programación y desarrollo de las actividades asignadas al área.
			2. Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo con el fin de proponer los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia.
			3. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a su cargo, asesorándolos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados mediante la evolución de las metas establecidas.
			4. Definir, en conjunto con su superior inmediato y con los subalternos los planes de trabajo respectivos y velar por que se cumplan las actividades establecidas en los plazos definidos.
			5. Controlar que las acciones que se ejecutan, se desarrollen en el marco de la normativa respectiva, (Reglamentos, Ley de Control Interno y otras regulaciones internas y externas) aplicables al área.
			6. Elaborar y presentar informes en la materia que corresponda a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias, SUGEF, Auditoria interna y Externas cuando se solicite.
			7. Realizar, controlar y supervisar actividades de orden administrativo del área. (Tiempo extraordinario, vacaciones, capacitaciones entre otras).
			8. Velar por el uso adecuado y aprovechamiento eficiente del recurso humano, técnico, material y financiero asignado al área.
			9. Representar al Banco en calidad de apoderado a nivel judicial en los procesos administrados por el área.
			10. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI) y planeación presupuestaria del Área.
			11. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos del Área, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto del Área.
			12. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			13. Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
			14. Coordinar y gestionar el seguimiento a la recuperación de la cartera de casos monitorios con sentencia, así como el pago de las operaciones castigadas.
			15. Velar por la ejecución de las condiciones establecidas en los contratos que el Área mantiene bajo su encargo.
			16. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			17. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			18. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			19. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			21. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			22. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			23. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			24. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			26. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			28. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Derecho. Preferiblemente con maestría en Administración de Negocios o con énfasis en Gerencia General.
	Legales:	Incorporado al Colegio de abogados y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores de supervisión de personal en procesos de gestión de cobro. Preferiblemente del sector financiero.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.	
	2. Conocimiento de la Normativa Sugef 1-05.	
	3. Conocimiento de la Ley de Cobro Judicial.	
	4. Conocimiento de la Ley de Notificaciones Judiciales.	
	5. Conocimientos sobre la nueva reforma al Código Procesal Civil.	
	6. Conocimiento de procesos monitorios y el cobro judicial.	
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**		
CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**	
	1. Conocimiento y aplicación de manejo de base de datos.	
	2. Conocimiento de los sistemas operativos Office.	
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.	
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.	
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.	
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	
	Word, Excel, Power Point, Outlook	
	SIPO	
	SISCARD	
	INTERNET (Navegación en Páginas WEB: Poder Judicial, Registro Civil, Registro de la Propiedad)	

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURAS SOPORTE**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**